

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1. Praktische Hinweise zur Vorbereitung und Durchführung des Prüfungsgesprächs	11
1.1 Vor dem Prüfungsgespräch	11
1.2 Während des Prüfungsgesprächs	12
1.3 Nach dem Prüfungsgespräch	14
2. Situationsaufgaben zu den Wahlqualifikationen	15
2.1 Auftragssteuerung und -koordination	15
2.1.1 Auftragsinitiierung	17
2.1.2 Auftragsabwicklung	19
2.1.3 Auftragsabschluss	21
2.1.4 Auftragsnachbereitung	23
2.2 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	25
2.2.1 Finanzbuchhaltung	26
2.2.2 Kosten- und Leistungsrechnung	28
2.2.3 Controlling	32
2.3 Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen	34
2.3.1 Laufende Buchführung	35
2.3.2 Entgeltabrechnung	36
2.3.3 Betriebliche Kalkulation	37
2.3.4 Betriebliche Auswertungen	39
2.4 Einkauf und Logistik	41
2.4.1 Bedarfsermittlung	42
2.4.2 Operativer Einkaufsprozess	43
2.4.3 Strategischer Einkaufsprozess	46
2.4.4 Lagerwirtschaft	48
2.5 Marketing und Vertrieb	50
2.5.1 Marketingaktivitäten	51
2.5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen	55
2.5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung	56

2.6 Personalwirtschaft	57
2.6.1 Personalsachbearbeitung	58
2.6.2 Personalbeschaffung und -entwicklung	61
2.7 Assistenz und Sekretariat	66
2.7.1 Sekretariatsführung	67
2.7.2 Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung	71
2.7.3 Organisation von Reisen und Veranstaltungen	73
2.8 Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement	75
2.8.1 Öffentlichkeitsarbeit	76
2.8.2 Veranstaltungsmanagement	79
3. Lösungen zu den Situationsaufgaben	85
3.1 Auftragssteuerung und -koordination	85
3.1.1 Auftragsinitiierung	85
3.1.2 Auftragsabwicklung	87
3.1.3 Auftragsabschluss	90
3.1.4 Auftragsnachbereitung	93
3.2 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	96
3.2.1 Finanzbuchhaltung	96
3.2.2 Kosten- und Leistungsrechnung	98
3.2.3 Controlling	104
3.3 Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen	106
3.3.1 Laufende Buchführung	106
3.3.2 Entgeltabrechnung	107
3.3.3 Betriebliche Kalkulation	108
3.3.4 Betriebliche Auswertungen	111
3.4 Einkauf und Logistik	114
3.4.1 Bedarfsermittlung	114
3.4.2 Operativer Einkaufsprozess	116
3.4.3 Strategischer Einkaufsprozess	121
3.4.4 Lagerwirtschaft	124

3.5 Marketing und Vertrieb	126
3.5.1 Marketingaktivitäten	126
3.5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen	132
3.5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung	133
3.6 Personalwirtschaft	134
3.6.1 Personalsachbearbeitung	134
3.6.2 Personalbeschaffung und -entwicklung	138
3.7 Assistenz und Sekretariat	145
3.7.1 Sekretariatsführung	145
3.7.2 Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung	152
3.7.3 Organisation von Reisen und Veranstaltungen	154
3.8 Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement	156
3.8.1 Öffentlichkeitsarbeit	156
3.8.2 Veranstaltungsmanagement	161
Stichwortverzeichnis	173